

*И. О. Куваева*

### **Факторы развития и негативные последствия профессионального стресса у персонала телекоммуникационной компании\***

Феномен профессионального стресса (далее — ПС) активно изучается современными психологами в фундаментальных и прикладных аспектах. Специалисты теоретически осмысливают понятие ПС, анализируют различные подходы в объяснении ПС и разрабатывают концептуальные схемы анализа его проявлений [См.: 1, 2, 3]. Практические психологи исследуют особенности ПС у разных категорий сотрудников в организации и подчеркивают отрицательное влияние стресса на здоровье человека и эффективность деятельности персонала [См.: 4, 5].

В психологии труда выделяют несколько основных подходов в понимании ПС [См.: 6]. Согласно экологическому подходу, к развитию стресса приводит дисбаланс между требованиями трудовой/организационной среды и наличными ресурсами человека. В транзактном подходе анализируются когнитивные репрезентации типичных затруднений, возникающие у человека при выполнении трудовой деятельности, и его способы совладания с напряженными профессиональными ситуациями. Регуляторный подход рассматривает ПС как особый класс состояний с богатой феноменологией острых и пролонгированных проявлений, характеризующих значительные изменения механизмов регуляции деятельности в осложненных условиях. «Несмотря на то, что в специальной литературе названные подходы чаще всего обсуждаются как независимые и в определенном смысле конкурирующие друг с другом, между ними не существует жестких разграничений или непримиримых противоречий. Напротив, в совокупности они скорее отражают разные “пласты” анализа факторов и механизмов развития ПС, взаимодополняющих друг друга»

---

\*Исследование проведено при финансовой поддержке молодых ученых УрФУ в рамках реализации программы развития УрФУ (договор 2.1.1.1./13 от 01.07.2012).

[См.: 2, 77]. В комплексе указанные подходы представляют собой «метаметодологию», которая упорядочивает разнообразные проявления стресса в структурированное целое и проясняет закономерности развития ПС у разных категорий профессионалов.

Представленные в литературе эмпирические исследования проявляют специфику ПС у некоторых категорий работников. Например, подробно изучались особенности ПС у специалистов следующих коммуникативных профессий: банковские служащие [См.: 7, 8], врачи [См.: 9], менеджеры разного должностного статуса [См.: 10], педагоги [См.: 11] и т. д.

*Цель исследования* — сравнительный анализ проявлений ПС у представителей коммуникативных и сиговономических профессий. Необходимость проведения данного эмпирического исследования обусловлена запросом коммерческой организации, работающей в сфере телекоммуникационных услуг г. Екатеринбурга.

*Общая характеристика выборочной совокупности.* Всего в исследовании приняли участие 190 человек. В соответствии с поставленной целью выделены группы сотрудников: (1) операторы контакт-центра (далее — КЦ); (2) работники документационной службы (далее — ДС). Большая часть выборочной совокупности представлена сотрудниками КЦ — 149 человек, из них 127 женщин и 22 мужчины в возрасте от 18 до 57 лет (средний возраст — 28,5 лет; средний стаж в должности оператора — 2,7 года). В ДС работают только женщины (всего 41 чел.) в возрасте от 20 до 49 лет (средний возраст — 31,4 года; средний стаж в должности — 2,5 года).

#### *Методики исследования*

1. Диагностико-превентивная система «Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса» А. Б. Леоновой (сокращенно — ИДИКС) предназначена для выявления выраженности стресса и определения целостных синдромов ПС. Концептуальной основой данной системы является комплексная стратегия анализа ПС, представляющая синдром стресса в полном цикле его развития («стрессоры — субъективная оценка профессиональной деятельности — негативные переживания острых и хронических стрессовых состояний — профессиональные и личностные деформации» [2]).

Диагностический компонент системы ИДИКС является структурированным психометрическим тестом опросного типа. В его состав

входят следующие основные шкалы: «Условия и организация труда» (TV1); «Субъективная оценка профессиональной ситуации» (TV2); «Вознаграждение за труд и социальный климат» (TV3); «Переживания острого стресса» (TV4); «Переживания хронического стресса» (TV5); «Личностные и поведенческие деформации» (TV6); «Общий индекс стресса» (TV0) [Подробнее см.: 12]. Анализ показателей по основным шкалам и субшкалам ИДИКС позволяет «построить» профиль стресса, выявляя зоны «повышенного риска» в развитии ПС.

2. Стандартизированная анкета-интервью, направленная на получение исходной информации о профессионально-демографическом статусе сотрудников, состоянии их здоровья и на выявление особенностей образа жизни респондентов.

*Содержательно-организационные особенности труда сотрудников контакт-центра и документационной службы.* Согласно типологии профессий Е. А. Климова (1995), по предметному содержанию деятельности работа оператора КЦ относится к группе профессий коммуникативного типа, документоведов — сигнономического. Так, профессиональная деятельность операторов связана с непосредственным обслуживанием клиентов и предоставлением им информационно-технической поддержки. У данной категории сотрудников отмечается высокая плотность социальных контактов (от 11 до 30 звонков в течение одного рабочего часа). Поскольку обращения клиентов представляют собой однотипные запросы, коммуникации операторов с потребителями являются однообразными.

Специалисты ДС работают только с документами (счетами, договорами, заявлениями, претензиями, архивами, корреспонденцией). Формы документов являются однотипными; в них отличаются персональные данные клиентов и другая детализирующая информация, подлежащая проверке и внесению в базы данных специалистом ДС.

Режимы труда различаются у сотрудников указанных подразделений. В частности, документоведы имеют стандартный график работы, длительность рабочей смены составляет восемь часов. Операторы КЦ работают по нестандартному графику, предполагающему занятость в ночные смены, праздничные и выходные дни. Длительность рабочей смены данной категории сотрудников варьируется от 8 часов 30 минут до 11 часов, при этом количество обрабатываемых звонков неравномерно распределяется в течение рабочей смены.

Организация труда специалистов сравнимых профессий строго регламентирована. Для деятельности операторов характерна автоматизация труда, выражающаяся в навязанном темпе работы и жестком следовании стандартам обслуживания клиентов. Работа персонала КЦ полностью контролируется супервизорами и специализированным программным обеспечением. Специалисты ДС также имеют регламенты по работе с документами, но организация их деятельности является менее автоматизированной.

Таким образом, психологический анализ профессиональной деятельности сотрудников КЦ и ДС позволил выявить основные содержательные аспекты труда, особенности рабочей нагрузки и специфику организации деятельности персонала.

*Особенности профессионального стресса у сотрудников контакт-центра и документационной службы.* Сравнительное исследование выраженности ПС у представителей двух профессиональных групп выявило, что интегральные показатели общего стресса у операторов и документоведов находятся в диапазоне выраженного уровня ( $TV0 = 51,2$  и  $TV0 = 48,3$  соответственно). При этом одна пятая (19 %) сотрудников КЦ находится в группе повышенного риска, потому что переживает высокий и предельно высокий уровни ПС в процессе трудовой деятельности (табл. 1).

Таблица 1

**Выраженность профессионального стресса  
у сотрудников сравнимых профессий, % от группы**

Уровни интегрального показателя стресса (TV0)	Операторы	Документоведы
Низкий	0	0
Умеренный	3	10
Выраженный	78	88
Высокий	18	2
Предельно высокий	1	0

При качественном анализе целостных синдромов ПС у представителей изучаемых профессиональных групп установлено, что существенный вклад в развитие ПС у персонала оказывает субъективная

оценка трудовой ситуации (высокие показатели по шкалам TV2 и TV3 в обеих группах). Операторы и документоведы воспринимают свою работу как однообразную, простую, малоавтономную, с неэффективной обратной связью и тотальным контролем за исполнением деятельности. Однако сотрудники двух подразделений различаются в субъективных оценках важности труда и удовлетворенностью материальным вознаграждением. В частности, документоведы считают свою работу значимой для своего подразделения и компании, операторы — малозначимой. Операторы не удовлетворены оплатой труда: считают ее заниженной и несправедливой. Также для персонала КЦ дополнительным стрессором является восприятие трудовой нагрузки как высокоинтенсивной, заключающейся в постоянном потоке клиентских обращений.

Переживания острого стресса идентичны для сотрудников КЦ и ДС: они выражаются в когнитивной напряженности, затруднениях в поведении и сниженном общем самочувствии. Для персонала КЦ характерны признаки хронического стресса в виде нарушения сна (TV56 = 54, уровень на грани выраженного и высокого). Повышенную напряженность профессиональной деятельности специалисты обоих подразделений купируют с помощью вредных для здоровья привычек — интенсивного курения, переедания, употребления алкоголя (TV64, высокие уровни).

Повышенная стрессогенность трудовой деятельности персонала КЦ подтверждается результатами статистического анализа данных. По сравнению с документоведами, на достоверном уровне у операторов выше следующие показатели ПС: (1) интегральный индекс стресса; (2) напряженность трудовой ситуации (условия труда, организация рабочего процесса, низкая заработная плата); (3) переживание острых и хронических стрессовых состояний; (4) признаки личностных и поведенческих деформаций. Однако на значимом уровне сотрудники ДС считают свою работу более ответственной и важной для организации.

*Структура взаимосвязей между показателями профессионального стресса и образом жизни/здоровья человека.* Для того, чтобы дополнить сравнительный анализ проявлений ПС у разных категорий сотрудников, мы обратились к анализу взаимосвязей между оценками по основным шкалам ИДИКС и независимыми переменными

в стандартизированном интервью. На основании этого анализа были выделены риск-факторы для развития стресса со стороны состояния здоровья и особенностей образа жизни персонала (табл. 2).

Таблица 2

**Значимые корреляции между особенностями  
образа жизни / здоровья человека и общим показателем стресса  
(коэффициент корреляции Пирсона)**

Особенности образа жизни / состояния здоровья	Общий показатель стресса (TVO)		
	По всей выборке	Операторы КЦ	Документоведы
Стрессовые ситуации на работе (за последние 6 месяцев)	0,389**	0,383**	—
Стрессовые ситуации в личной жизни (за последние 6 месяцев)	0,181*	0,166*	—
Врачебная помощь в последнее время	−0,228**	−0,262**	—
Хронические заболевания	—	—	−0,352*
Полноценный отдых, отпуск	−0,197**	−0,200*	—
Употребление алкоголя	0,246**	0,187*	0,368*

\* — корреляция значима на уровне 0,05;

\*\* — корреляция значима на уровне 0,01.

Для всей выборочной совокупности и группы операторов КЦ установлено, что переживания ПС связаны с напряженностью в личной жизни и различными серьезными событиями в профессиональной сфере (конфликты, финансовые трудности в организации, реорганизация/инновации в компании и т. д.). Испытываемый на работе стресс усугубляется отсутствием полноценного отдыха и необращением за медицинской помощью. Употребление алкоголя также достоверно связано с интенсивностью переживаемого стресса. В группе документоведов корреляционная матрица представлена двумя значимыми связями: переживания ПС сопровождаются обострением хронических заболеваний и употреблением алкогольных напитков для снятия рабочего напряжения.

По результатам нашего исследования можно сделать следующие выводы:

1. Эмпирическое исследование продемонстрировало, что персонал телекоммуникационной компании переживает профессиональный стресс на рабочем месте. Операторы контакт-центра в большей степени подвержены развитию стресса, чем сотрудники документационной службы.

2. Факторами развития стресса у двух групп сотрудников выступают содержательно-организационные особенности труда и субъективная оценка профессиональной ситуации.

3. Специфическими источниками стресса для операторов контакт-центра являются высокая интенсивность трудовых нагрузок и неудовлетворенность материальным вознаграждением.

4. Негативные последствия стресса для двух групп сотрудников выражены в неконструктивном купировании напряженных рабочих ситуаций в виде вредных для здоровья привычек.

5. Специфические негативные последствия стресса у операторов контакт-центра представлены в нарушениях сна и формировании синдрома выгорания.

6. Переживания профессионального стресса у персонала телекоммуникационной компании взаимосвязаны с особенностями образа жизни и здоровья человека.

Таким образом, проведенное исследование имеет непосредственную практическую значимость для данной организации и компаний телекоммуникационного сектора рыночной экономики. Сравнительный анализ особенностей стресса у персонала контакт-центра и документоведов выявил наличие общих проявлений и специфических различий ПС. Рассмотренные целостные синдромы стресса могут стать основанием для разработки оптимизационных программ, направленных на профилактику и коррекцию неблагоприятных функциональных состояний у разных категорий сотрудников в организации.

---

1. Бодров В. А. Психологический стресс: развитие и преодоление. М., 2006.

2. Леонова А. Б. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции // Психол. журн. 2004. № 2. С. 75–85.

3. *Quick J. C., Quick J. D. et al.* Preventive stress management in organizations. Washington, 1997.

4. *Картрайт С., Купер К. Л.* Стресс на рабочем месте. Харьков, 2004.

5. *Купер К. Л., Дэйв Ф. Дж., О'Драйсколл М. П.* Организационный стресс. Теории, исследование и практическое применение. Харьков, 2007.

6. *Леонова А. Б.* Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестн. Моск. ун.-та. Сер. 14, Психология. 2000. № 3. С. 4–21.

7. *Артамонова Л. Н.* Комплексная диагностика организационного стресса как средство оптимизации деятельности персонала (на примере различных подразделений Сбербанка РФ) : дис. ... канд. психол. наук. М., 2009.

8. *Барабанщикова В. В., Кузьмина Н. В.* Анализ профессионального стресса банковских служащих // Национ. психол. журн. 2010. № 2 (4). С. 127–130.

8. *Климов Е. А.* Введение в психологию труда. М., 1998.

9. *Багрий М. А.* Особенности развития профессионального стресса у врачей разных специальностей : дис. ... канд. психол. наук. М., 2009.

10. *Качина А. А.* Психологическая структура профессионального стресса у менеджеров разного должностного статуса : дис. ... канд. психол. наук. М., 2006.

11. *Величковская С. Б.* Дифференциация негативных последствий стресса и развитие синдрома выгорания в деятельности педагогов // Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий : коллективная монография / под ред. В. В. Лукьянова, Н. Е. Водопьяновой, В. Е. Орла, С. А. Подсадного, Л. Н. Юрьевой, С. А. Игумнова. Курск, 2008. С. 138–152.

12. *Леонова А. Б.* Методика интегральной диагностики и коррекции профессионального стресса (ИДИКС) : методич. руководство. СПб., 2006.